

## GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BARU DI PELAYANAN RAWAT JALAN PUSKESMAS HARAPAN RAYA PEKAN BARU PROPINSI RIAU TAHUN 2001

ROFIYANTI -- E2A299050  
(2002 - Skripsi)

Kepuasan pasien merupakan tolok ukur mutu pelayanan kesehatan. Ketidakpuasan pelayanan kesehatan yang diterimanya akan berpengaruh pada jumlah kunjungan pasien di pelayanan tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan variabel penelitian terdiri dari manajemen teknis, manajemen interpersonal, dan kenyamanan. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang baru pertama kali memanfaatkan perawatan Puskesmas Harapan Raya Pekanbaru bulan Oktober-November 2001 berjumlah 190 orang. Sampel diambil dengan teknik Systematic random sampling dengan jumlah 83 orang. Instrumen penelitian adalah questioner yang telah disediakan jawabannya oleh peneliti. Teknik pengumpulan data yaitu dengan wawancara dan observasi. Pengolahan dan analisa data dilakukan dengan univariat berdasarkan table distribusi frekuensi untuk masing-masing variabel yang diteliti.

96,39% responden menyatakan bahwa manajemen interpersonal baik dan puas dengan pelayanan yang diberikan yang ditujukan pada keramahan petugas, Tanya jawab dengan petugas, kesungguhan petugas, dan kejelasan informasi. 19,28% pasien tidak puas dengan ketepatan waktu pemberian pelayanan pemeriksaan. Pasien akan puas terhadap manajemen interpersonal di pelayanan kesehatan jika pelayanan tersebut diberikan dengan ramah, sopan, hormat, penuh perhatian, cepat dan tepat waktu. 40,36% responden menyatakan tidak puas dengan kenyamanan di pelayanan rawat jalan yang ditujukan pada luas ruangan tunggu dan ruang periksa serta kebersihan ruang tunggu. Kepuasan pasien terhadap kenyamanan dapat didekati dari aspek mutu antara lain lokasi Puskesmas, kebersihan Puskesmas, kenyamanan ruangan dan peralatan.

Disarankan perlunya Puskesmas memberikan pelayanan pemeriksaan yang tepat waktu, perlu penambahan sarana fisik baik dari segi jumlah maupun luas ruangan tunggu dan periksa, perlu ditambah sarana tempat duduk, dan tempat sampah.

**Kata Kunci:** KEPUASAN, RAWAT JALAN, PASIEN